

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH A SÚVISIACICH SLUŽIEB**  
uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami:

**OBJEDNÁVATEĽ:**

Obchodné meno: **Slovenská pošta, a.s.**  
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica  
IČO: 36 631 124  
DIČ/IČ DPH: 2021879959/SK2021879959  
Zapísaná: Obch. register Okr. súdu Banská Bystrica, odd. Sa, vložka č. 803/S  
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011  
Menom spoločnosti: **Mgr. Peter Helexa, predseda predstavenstva**  
**Mgr. Norbert Polievka, MA, člen predstavenstva**  
*(ďalej aj ako „Objednávateľ“)*

a

**POSKYTOVATEĽ:**

Obchodné meno: **DIEBOLD NIXDORF s.r.o.**  
Sídlo: Mokrán záhon 4, 821 04 Bratislava  
IČO: 35 795 808  
DIČ/IČ DPH: 2020234788/SK2020234788  
IČ DPH: SK 2020234788  
Zapísaná: Obch. register Okr. súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 22461/B  
IBAN: SK77 0200 0000 0016 8269 9756  
Menom spoločnosti: **Vladimír Drda, konateľ spoločnosti**  
**Stanislav Zrcek, konateľ spoločnosti**  
*(ďalej aj len ako „Poskytovateľ“)*

*(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne aj len ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“ alebo „Strana“)*

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		

## PREAMBULA

Nakoľko,

- (A) Poskytovateľ je právnickou osobou odborne sa zaoberajúcou o.i. predajom, distribúciou a inštaláciami a servisnými činnosťami vo vzťahu k ORP (najmä fiškálnym modulom e-kasa) a zároveň poskytuje ďalšie, s tým súvisiace služby,
  - (B) Objednávateľ je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom ORP,
  - (C) Objednávateľ má záujem zabezpečiť riadne fungovanie ORP a splnenie vybraných (tu dohodnutých) povinností, ktoré mu vyplývajú zo Zákona prostredníctvom Poskytovateľa,
  - (D) Poskytovateľ má záujem poskytnúť uvedené služby Objednávateľovi,
- uzatvárajú Strany túto Zmluvu v nasledovnom znení:

### 1. DEFINÍCIE

Ak nie je výslovne uvedené inak, výrazy uvedené v tejto Zmluve veľkým začiatočným písmenom majú význam, ktorého definícia je uvedená vo Všeobecných podmienkach, ktoré tvoria Prílohu č. 1 tejto Zmluvy. Uvedený význam výrazov tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené v jednotnom čísle, sa vzťahuje aj na množné číslo týchto výrazov a naopak, ak z kontextu alebo znenia Zmluvy výslovne nevyplýva inak.

### 2. PREDMET ZMLUVY A PREDMET PLNENIA

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve, a to za podmienok špecifikovaných v tejto Zmluve a v jej Prílohách ako aj záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu a dojednanie ďalších, s tým súvisiacich práv a povinností Zmluvných strán.
- 2.2 Pre vylúčenie pochybností platí, že Služby budú poskytované až na základe riadne doručenej Požiadavky na ich poskytnutie, ak nie je výslovne uvedené inak.
- 2.3 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Poskytovateľ bude zasielať Objednávateľovi notifikáciu o celom priebehu poskytovania príslušnej Servisnej služby a to zaslaním e-mailovej správy na adresu Objednávateľa **fm.notify@slposta.sk**. Tieto notifikácie budú zasielané priebežne bez zbytočného odkladu po uskutočnení príslušného kroku v rámci danej Servisnej služby.
- 2.4 Podmienky poskytovania Služieb ako aj ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán s tým súvisiace, sú bližšie špecifikované vo Všeobecných podmienkach podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy. Podpisom tejto Zmluvy Objednávateľ vyhlasuje, že sa s ich znením oboznámil, súhlasí s ním a zaväzuje sa ich dodržiavať ako súčasť tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

### 3. CENA

- 3.1 Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytovanie Služieb, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 3.2 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v cene sú už zahrnuté dve (2) profylaxie všetkých ORP dodaných Objednávateľovi Poskytovateľom na základe tejto Zmluvy v čase realizácii príslušnej profylaxie. Cena za ďalšie profylaxie je uvedená v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Strana 2 z 14	

#### 4. TRVANIE ZMLUVY

Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na **36 mesiacov** odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške **354 288,- (slovom: tristopäťdesiatštyritisícdevstoosemdesiatosem) v EUR bez DPH**, ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

#### 5. KONTAKTNÉ OSOBY A OSTATNÉ DOJEDNANIA

5.1 Kontaktné osoby Zmluvných strán sú pre účely tejto Zmluvy nasledovné:

	Poskytovateľ	Objednávateľ:
Meno a priezvisko:	Peter Havrilla	Jaroslava Švecová
Funkcia:	Business Development Director	špecialista IT
Adresa:	Mokráň záhon 4, 821 04 Bratislava	Partizánska cesta 9
Telefónne číslo:		
E-mail:		

5.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že vzhľadom na finančné plnenie z tejto Zmluvy si je vedomý skutočnosti, že sa považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (*d'alej len „ZoRPVS“*), a je súčasne zapísaný v registri partnerov verejného sektora (*d'alej len „register“*), ktorého správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Dodávateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak bude plniť predmet plnenia tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, musia byť v čase poskytovania plnenia z ich strany, v registri zapísaní. V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je dodávateľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto Zmluvy prostredníctvom takéhoto subdodávateľa. Porušenie povinnosti vykonať overenie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 ods. 2 ZoRPVS alebo nesplnenie povinnosti vykonať zápis oprávnenej osoby do registra včas v zmysle § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS bude mať za následok, že Objednávateľ, s ktorým partner verejného sektora (dodávateľ) uzavrel zmluvu, nemusí plniť svoje zmluvné povinnosti a nedostane sa tým do omeškania so splnením svojho záväzku.

5.3 Za podstatné porušenie tejto Zmluvy v súvislosti s ZoRPVS s právom Objednávateľa odstúpiť od tejto Zmluvy sa rozumie:

- ak dôjde k výmazu Poskytovateľa, ako partnera verejného sektora, z registra počas platnosti tejto Zmluvy, alebo
- ak dôjde k výmazu subdodávateľa, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ práve plní predmet tejto Zmluvy a zároveň má povinnosť byť zapísaný v registri, z registra a ak s ním Poskytovateľ okamžite neukončil plnenie tejto Zmluvy v zmysle bodu 5.2,
- ak je partner verejného sektora (Poskytovateľ) viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS,
- ak počas platnosti tejto Zmluvy použije Poskytovateľ subdodávateľa nezapísaného v registri, hoci takýto subdodávateľ mal byť v zmysle ZoRPVS zapísaný v registri, prípadne ak bol subdodávateľ počas plnenia predmetu tejto Zmluvy vymazaný z registra a Poskytovateľ ho naďalej používal na plnenie predmetu tejto Zmluvy ako svojho subdodávateľa.

#### 6. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

6.1 Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 3 z 14	

súčasťou a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (*d'alej len „register zmlúv“*). Register zmlúv je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri zmlúv sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. **Zmluva nadobúda účinnosť dňom 21.11.2019. V prípade, že táto Zmluva nebude do dňa predchádzajúceho deň 21.11.2019 zverejnená v registri, Zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluva nadobúda účinnosť v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri zmlúv na Úrade vlády SR.**

- 6.2 **Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté pri poskytovaní Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS, ktoré vznikli medzi zmluvnými stranami v období od 21.11.2019 (po skončení predchádzajúcej zmluvy č. 1203/2016) až do dňa účinnosti tejto Zmluvy sa budú primerane spravovať ustanoveniami tejto Zmluvy vrátane vyplatenia príslušných mesačných paušálnych platieb v zmysle Prílohy č. 4 tejto Zmluvy**
- 6.3 Táto Zmluva a prílohy k nej prislúchajúce, na ktorých sa Zmluvné strany dohodli, upravujú s konečnou platnosťou vzťahy medzi Zmluvnými stranami a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohody a korešpondenčné záležitosti, ktoré boli vedené ešte pred uzavretím tejto Zmluvy.
- 6.4 Všetky vzťahy, ktoré nie sú upravené touto Zmluvou, sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov.
- 6.5 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 6.6 Táto Zmluva môže byť zmenená alebo doplnená len formou písomných očíslovaných dodatkov, ktoré sa po podpise oboma Zmluvnými stranami stávajú jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 6.7 Strany sa dohodli, že v prípade, ak by boli alebo sa stali niektoré z ustanovení tejto Zmluvy neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, nebude tým dotknutá ani obmedzená platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Ak nastane takáto situácia, Zmluvné strany nahradia takéto neplatné, neúčinné či nevymáhateľné ustanovenie iným ustanovením, ktoré najlepšie zodpovedá rovnakým obchodným účelom ako ustanovenie neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné alebo sa dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
- 6.8 Spory a/alebo nezrovnalosti medzi Zmluvnými stranami, ktoré vzniknú na základe tejto Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto zmluvou sa budú riešiť v prvom rade mimosúdnu cestou, a to vzájomnými rokovaniami Strán vedenými v dobrej viere. Ak sa tieto spory a/alebo nezrovnalosti nepodarí vyriešiť ani po takýchto vzájomných rokovaníach Zmluvných strán, a to najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená predložiť tieto spory a/alebo nezrovnalosti medzi Zmluvnými stranami, ktoré vzniknú na základe tejto Zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu Slovenskej republiky.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 4 z 14		

6.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledujúce prílohy:

ZOZNAM PRÍLOH: Príloha č. 1 – Všeobecné podmienky poskytovania servisných služieb  
Príloha č. 2 – Podpora SW, Podpora HW  
Príloha č. 3 – Formulár na hlásenie vady cez Helpdesk  
Príloha č. 4 – Cena a jej špecifikácia  
Príloha č. 5 – Manipulácia s informáciami  
Príloha č. 6 – Informačno – komunikačná bezpečnosť  
Príloha č. 7 – Zoznam podporovaného HW

6.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju podpisujú.

V ....., dňa.....

V ....., dňa.....

**Za Objednávateľa:**

**Za Poskytovateľa:**

Mgr. Peter Helexa  
predseda predstavenstva  
Slovenská pošta, a.s.

Vladimír Drda,  
konateľ spoločnosti  
DIEBOLD NIXDORF s.r.o.

Mgr. Norbert Polievka, MA  
člen predstavenstva  
Slovenská pošta, a

Stanislav Zrcek,  
konateľ spoločnosti  
DIEBOLD NIXDORF s.r.o.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		

## PRÍLOHA Č. 1 – VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

Ak nie je výslovne v Zmluve uvedené inak, výrazy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach veľkým začiatočným písmenom majú význam, ktorého definícia je uvedená v tomto článku. Uvedený význam výrazov, ktoré sú uvedené v jednotnom čísle, sa vzťahuje aj na množné číslo týchto výrazov a naopak, ak z kontextu alebo znenia Zmluvy alebo jej príloh výslovne nevyplýva inak.

DNSK Diebold Nixdorf Slovensko  
PPEKK Pokladničný program e-kasa klienta -  
online registračnej pokladnice  
FMSK Fiškálna tlačiareň Diebold Nixdorf  
CHDÚ Chránené dátové úložisko

**Hardware (HW)** znamená Hardware uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy, vo vzťahu ku ktorému sú poskytované Služby.

**Help desk** znamená centrálny dispečing Poskytovateľa slúžiaci na telefonické prípadne e-mailové nahlasovanie servisných alebo iných dohodnutých udalostí. Kontaktné údaje sú uvedené v čl. 5 Zmluvy.

**Dôverné informácie** znamená sú všetky informácie a dáta, ako aj ich časti, poznámky o nich, či ich iné deriváty, ktoré sa týkajú (i) vnútorného usporiadania a organizačných postupov Zmluvnej strany, (ii) majetku Zmluvnej strany, (iii) obchodných a iných informácií, vrátane informácií o obchodných, technických alebo výrobných plánoch Zmluvnej strany (iv) ich produktov a služieb, (v) informácií o ponukách a cenách produktov a služieb Zmluvnej strany, (vi) spôsobu vytvárania, rozširovania a udržiavania produktov a služieb, (vii) spôsobe, rozsahu, komunikácie a akýchkoľvek informácií o minulých, aktuálnych aj potenciálnych zákazníkov, subdodávateľov, zamestnancoch a ďalších osobách, s ktorými Zmluvná strana spolupracuje, vrátane informácií o ich vzdelaní, znalostiach, skúsenostiach, kontaktoch a pod., (viii) know how Zmluvnej strany (ix) osobné údaje v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov (x) ako aj ďalšie informácie technickej, obchodnej či výrobnej povahy (pričom za informácie výrobnej povahy a technickej povahy sa považujú aj informácie o používaných programových službách a produktoch, postupoch pri programovaní počítačových programov, plánovaní nových produktov a služieb, zostavovaní ponúk produktov a služieb a pod.). Za Dôverné Informácie sa ďalej považujú obchodné tajomstvo Zmluvnej strany a to

nielen informácie, ktoré sú obchodným tajomstvom v zmysle legálnej definície obsiahnutej v Obchodnom zákonníku, ale aj ďalšie skutočnosti, ktoré Zmluvná strana považuje za obchodné tajomstvo a v súlade s tým s nim nakladá.

**Doba vyriešenia/Doba odstránenia vady** znamená dobu, v ktorej Poskytovateľ zabezpečí odstránenie Vady tak, že predmet, na ktorom sú poskytované Služby, bol opätovne funkčný v súlade s účelom, na ktorý je určený a/alebo v rozsahu, ktorý ustanovuje Zákon resp. dobu, za ktorú Poskytovateľ Objednávateľovi dodá riešenie vo finálnej podobe.

**Funkčné vlastnosti** znamenajú vlastnosti a parametre HW a SW v čase ich uvedenia do prevádzky (vrátane novších verzií, updatov, upgradov), pričom ich uvedením do prevádzky Objednávateľ akceptuje funkčné vlastnosti HW a SW.

**Objednávateľ** je objednávateľ Služieb tak, ako je definovaný v záhlaví Zmluvy.

**ORP** znamená pokladnicu e-kasa klient tak, ako je definovaná v Zákone.

**Požiadavka** znamená Požiadavku Objednávateľa na poskytnutie niektorej Služby podľa Zmluvy.

**Poskytovateľ** je spoločnosť DIEBOLD NIXDORF s.r.o. so sídlom Mokráň záhon 4, 821 04 Bratislava, IČO: 35 795 808, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 22461/B.

**Podpora SW** znamená poskytovanie servisných činností vo vzťahu k Softwaru definovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy, najmä diagnostikovanie a odstraňovanie problémov a porúch súvisiacich s operačným systémom alebo aplikačným SW v rozsahu Zmluvy.

**Podpora HW** znamená diagnostikovanie a odstraňovanie chýb súvisiacich s HW časťou servisovaných zariadení (mechanické a elektronické časti zariadení) v rozsahu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.

**Pracovné dni** sú pondelok až piatok okrem

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Strana 6 z 14	

štátnych sviatkov v SR.

**Reakčná doba** znamená dobu, v ktorej bude Poskytovateľ reagovať na doručenie Požiadavky tým, že potvrdí jej prijatie za podmienok uvedených v Zmluve.

**Obchodný zákonník** znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v platnom znení.

**Software (SW)** znamená Software uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy, vo vzťahu ku ktorému sú poskytované Služby.

**Servisné služby** znamená Servis HW a SW.

**Služby** sú Servisné služby.

**Udalosť vyššej moci** znamená prírodnú katastrofu, najmä zemetrasenie, povodeň, víchricu, požiar, výbuch, rádioaktívnu kontamináciu, vojnu, ozbrojené verejné nepokoje, teroristický útok, celonárodný štrajk, rozhodnutie alebo predpis orgánu verejnej správy vydané po dni uzavretia Zmluvy, za predpokladu, že: (i) dôvodom takejto udalosti nie je ani čiastočné porušenie zmluvnej alebo právnej povinnosti Zmluvnej strany odvolávajúcej sa na takúto udalosť; a (ii) nemožno rozumne predpokladať, že Strana odvolávajúca sa na takúto udalosť mohla takúto udalosť v čase uzatvorenia Zmluvy predvídať s vynaložením odbornej starostlivosti a (iii) Zmluvná strana odvolávajúca sa na takúto udalosť vynaložila všetko primerané úsilie na odstránenie dôsledkov takejto udalosti a druhú Zmluvnú stranu o takejto udalosti bez zbytočného odkladu písomne informovala.

**Vada (Incident)** znamená stav Hardware alebo Software označovaný ako vada, chyba, porucha, chýbajúca časť alebo nesúlad s Funkčnými vlastnosťami, vlastnosťami alebo parametrami, ktorými má disponovať, pričom takýto stav obmedzuje alebo znemožňuje Objednávateľovi ich používanie na účel, ktorému sú určené a/alebo v rozsahu, ktorý ustanovuje Zákon.

**Všeobecné podmienky** alebo **VP** sú tieto Všeobecné podmienky na poskytovanie servisných služieb.

**Zákon** je zákon č. 289/2008 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v

znení neskorších predpisov.

**Zmluva** je Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom na poskytovanie servisných a súvisiacich služieb vo vzťahu k ORP.

## 1. SPÔSOB POSKYTOVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

- 1.1 Ustanovenia tohto článku VP sa použijú, ak nie je výslovne uvedené v iných Prílohách Zmluvy inak.
- 1.2 Objednávateľ je oprávnený poskytovať Služby alebo ich časť aj prostredníctvom tretích osôb – subdodávateľov. Zodpovedá však za ich plnenie, akoby ich plnil sám.
- 1.3 Objednávateľ bude potrebu poskytnutia Servisných služieb hlásiť prostredníctvom
  - (i) emailom na kontaktné údaje Poskytovateľa v zmysle čl. 5 Zmluvy, alebo
  - (ii) telefonicky na kontaktné údaje Poskytovateľa v zmysle čl. 5 Zmluvy.
- 1.4 Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Servisných služieb musí byť riadne doručená spôsobom podľa bodu 1.3 týchto VP a musí obsahovať:
  - (i) popis Vady,
  - (ii) prejavy Vady,
  - (iii) miesto výskytu Vady,
  - (iv) kontaktné údaje osoby u Objednávateľa poverenej na riešenie Vady,
  - (v) prípadné ďalšie informácie nevyhnutne potrebné pre riadne poskytnutie Servisných služieb Poskytovateľom.
  - (vi) Objednávateľ zodpovedá za riadne a presné popísanie Vady tak, aby nedošlo na strane Poskytovateľa k chybnéj interpretácii o existujúcej Vade.
- 1.5 V prípade zadávania požiadavky cez Helpdesk Poskytovateľa musí byť Požiadavka okrem uvedeného zároveň
  - (i) napísaná spôsobom, kedy sa nepoužíva diakritika,
  - (ii) text musí byť súčasťou správy, nie prílohy ani predmetu správy,
  - (iii) správa musí byť v textovom formáte (nie HTML alebo RTF),
  - (iv) musí byť uvedený predmet správy (nie prázdny) a zvoliť predmet správy, kde je uvedené zariadenie, SN a špecifikácia poruchy a neposielat' správy s prázdny predmetom
- 1.6 Pre každú Požiadavku musí byť doručené samostatné hlásenie t.j. v prípade HW .j. jedno

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Strana 7 z 14	

- sériové číslo = jeden e-mail.
- 1.7 Požiadavka sa považuje za riadne doručenu Poskytovateľovi až momentom, kedy obsahuje všetky údaje vyžadované Zmluvou a jej Prílohami.
  - 1.8 Poskytovateľ je povinný reagovať na riadne doručenu Požiadavku a to potvrdením prijatia Požiadavky Objednávateľa doručenej v súlade so Zmluvou a to formou telefonického hovoru na telefónne číslo Objednávateľa uvedené v čl. 5 Zmluvy alebo elektronickej pošty (e-mailu) na e-mailovú adresu Objednávateľa uvedenú v čl. 5 Zmluvy.
  - 1.9 V prípade, ak je požiadavka na Službu doručená
    - (i) počas Pracovných dní od 8:00 do 17:00 (*d'alej aj len „Prevádzková doba“*) počíta sa Reakčná doba od doručenia takejto Požiadavky Poskytovateľovi,
    - (ii) mimo Pracovných dní alebo mimo Prevádzkovej doby, počíta sa Reakčná doba od najbližšej hodiny Pracovného dňa alebo Prevádzkovej doby.
  - 1.10 Ako smerodajný údaj pre výpočet sledovaných parametrov servisu sa považuje časová známka vygenerovaná v okamihu vyplnenia web formulára alebo prijatia e-mailovej správy u určenej osoby Poskytovateľa. V prípade telefonického hovoru je to prijatie (reálne uskutočnenie hovoru) určenou osobou Poskytovateľa.
  - 1.11 Jednotlivé Požiadavky na vyriešenie Vady musia byť Poskytovateľom vyriešené v nasledujúcich lehotách:

Reakčná doba	Doba vyriešenia
24 hodín od nahlásenia	48 hodín od nahlásenia

- 1.12 Pre počítanie Doby odstránenia vady sa použijú primerane body 1.9 a 1.10 Zmluvy.
  - 1.13 Vada, ktorá má byť odstránená v rámci poskytovania Servisných služieb bude odstránená primeraným spôsobom, najmä dodaním náhradného dielu alebo formou opravy, pričom voľba nároku je vždy na Poskytovateľovi.
- ## 2. NÁHRADNÉ DIELY
- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje konať tak, aby počas plnenia Zmluvy mal k dispozícii dostatočné množstvo náhradných dielov a kapacít na splnenie povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy.
  - 2.2 Cena za dodané náhradné diely je zahrnutá v cene Služieb, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
  - 2.3 V prípade, že ORP modul trpí Vadou, pre ktorú

- ho nie je možné ďalej používať a tento stav nastal do 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa jeho dodania, tak Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť bezplatnú výmenu vadného ORP modulu. V ostatných prípadoch, vrátane zaplnenia kapacity pamäte ORP modulu, je Objednávateľ povinný zaplatiť cenu náhradného ORP modulu podľa aktuálneho cenníka náhradných dielov
- 2.4 Pri výmene náhradných dielov nadobúda Objednávateľ vlastnícke právo k týmto náhradným dielom dňom ich dodania. Vadné náhradné diely sa stávajú majetkom Poskytovateľa, toto sa nevzťahuje na výmenu náhradného ORP modulu podľa predchádzajúceho bodu, ktorý zostáva majetkom objednávateľa.

## 3. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie Služieb bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi cenu uvedenú v Príloha č.4 tejto Zmluvy.
- 3.2 V cene podľa bodu 0 týchto VP sú zahrnuté poplatky spojené s výjazdom na miesto zásahu a cestu späť a použité náhradné diely.
- 3.3 Ceny uvedené v Zmluve sú netto ceny bez príslušnej sadzby dane z pridanej hodnoty (*d'alej len „DPH“*). K príslušnej cene Diela bude pripočítaná sadzba DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 3.4 Splatnosť faktúr, vystavených na základe Zmluvy, je 30 (tridsať) dní od ich doručenia Objednávateľovi. Dňom zaplataenia sa rozumie deň pripísania príslušnej čiastky na účet Poskytovateľa uvedený v príslušnej faktúre. Pri faktúre za paušálne výkony je prílohou report všetkých servisovaných zariadení. Pri faktúre za dodatočné činnosti je prílohou Objednávka Objednávateľa a report vykonaných činností s podpisom Objednávateľa.
- 3.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v platnom znení. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v platnom znení, alebo nebudú k nej priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je príslušná zmluvná strana oprávnená v lehote splatnosti faktúru vrátiť späť druhej zmluvnej strane na prepracovanie alebo doplnenie, pričom nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.
- 3.6 Každá Zmluvná strana znáša náklady spojené s uhradením (odpísaním) a prijatím (pripísaním) platieb podľa Zmluvy na svojej strane.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 8 z 14		



#### 4. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 4.1 Poskytovateľ je pri plnení Zmluvy povinný najmä:
- (i) plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a v súlade s platnými právnymi predpismi najmä Zákomom;
  - (ii) zabezpečiť, aby dodané plnenie vyhovovalo požiadavkám legislatívnych úprav platných v Slovenskej republike.
- 4.2 Objednávateľ je povinný riadne dodané Služby alebo iné plnenia prevziať a zaplatiť Poskytovateľ riadne a včas cenu dohodnutú v Zmluve.
- 4.3 Objednávateľ sa ďalej zaväzuje
- (i) zabezpečiť Poskytovateľovi pri poskytovaní Služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovaným veciam a všetkým jeho súčasťam ako aj ďalším veciam či systémom potrebným k riadnemu poskytnutiu Služieb.
  - (ii) poskytnúť Poskytovateľovi všetku ním vyžadovanú súčinnosť k plneniu Zmluvy ako aj všetky ním vyžadované informácie, podklady a súčinnosť na poskytnutie Služieb a to bez zbytočného odkladu od kedy bol o ňu/ne požiadaný Poskytovateľom. Objednávateľ sa zaväzuje tiež zabezpečiť v plnom rozsahu súčinnosť tretích strán, ak je potrebná pre splnenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
  - (iii) pri poskytovaní Služieb Poskytovateľom primerane podľa potreby zabezpečiť prítomnosť svojho kompetentného pracovníka, s ktorým budú koordinované všetky aktivity a ktorý je za Objednávateľa zodpovedný za rozhodovanie vo veciach prevádzkových a administrátorských, a ktorý je schopný kvalifikovane poskytovať dohodnutú súčinnosť a/alebo dodávané plnenie prevziať.
  - (iv) zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup do prostredia Objednávateľa prostredníctvom VPN pre potreby vykonávania predmetu Zmluvy, ak je to nevyhnutne potrebné pre poskytovanie Servisných služieb.
- 4.4 Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením Zmluvy ani neporuší žiadne zo svojich povinností podľa Zmluvy, ak jeho záväzok nemohol byť z jeho strany riadne a včas splnený pre neposkytnutie súčinnosti

dohodnutej podľa Zmluvy Objednávateľom alebo nesplnenie povinností Objednávateľa podľa Zmluvy, najmä tohto článku Všeobecných podmienok.

#### 5. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 5.1 Pokiaľ Zmluvná strana spôsobí preukázateľnú škodu druhej Zmluvnej strane, poškodená Zmluvná strana je oprávnená požadovať náhradu skutočnej škody spôsobenej ako priamy dôsledok porušenia povinnosti podľa ustanovení Zmluvy.
- 5.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho neobstaranosti alebo neodborného postupu, alebo jeho úmyselným konaním, ak nie je v Zmluve alebo príslušných právnych predpisoch uvedené inak.
- 5.3 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát uložených na pamäťových médiách, pokiaľ k tomuto nedošlo v dôsledku jeho neobstaranosti alebo neodborného postupu. Rovnako v prípade prerušenia prevádzky zariadenia Objednávateľa z dôvodu vykonávania Servisných služieb alebo odstraňovania väd v rámci záruky, nezodpovedá Poskytovateľ za prípadne vzniknutú škodu súvisiacu s týmto prerušením, nakoľko sa takáto situácia nepovažuje za porušenie zmluvných alebo zákonných povinností Poskytovateľa.
- 5.4 V prípade prerušenia prevádzky systému alebo iných systémov Objednávateľa z dôvodu vykonávania Servisných služieb, počas inštalácie aplikačného SW alebo odstraňovania akýchkoľvek chýb na systéme, nezodpovedá Poskytovateľ za prípadne vzniknutú škodu súvisiacu s týmto prerušením, nakoľko sa takáto situácia nepovažuje za porušenie zmluvných alebo zákonných povinností Poskytovateľa.
- 5.5 Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna náhrada škody za neplnenie alebo porušenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy alebo príslušného právneho predpisu je obmedzená na náhradu priamej škody, a to do výšky dvoch (2) mesačných paušálov za Servisné služby už uhradených Objednávateľom v prospech Poskytovateľa podľa Zmluvy v čase vzniku nároku na náhradu škody.
- 5.6 S prihliadnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka obidve Zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením Zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 9 z 14		

vzniknúť neprekročí čiastku uvedenú v bode 5.5 týchto VP, a že sa jedná o maximum, za ktoré bude Poskytovateľ zodpovedný.

- 5.7 Poskytovateľ za žiadnych okolností nie je zodpovedný za nasledujúce, a to ani v prípade, že by bol na takúto možnosť upozornený:
- (i) za inú ako skutočnú škodu (nepriame škody či za následné hospodárske škody, poškodenie dobrého mena alebo stratu goodwillu);
  - (ii) za ušlé zisky, (stratu obchodných príležitostí, ušlé príjmy, alebo za nedosiahnuté predpokladané úspory);
  - (iii) za stratu dát a za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát;
  - (iv) za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu zo strany Objednávateľa alebo osôb, ktoré so súhlasom alebo s jeho vedomím zasahujú do plnení Poskytovateľa podľa Zmluvy.

## 6. OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 6.1 Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy alebo za ich neplnenie, spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka alebo Udalosťami vyššej moci.
- 6.2 Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán nemôže plniť svoje záväzky z dôvodu existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť alebo Udalosti vyššej moci, je táto Zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane.
- 6.3 V prípade okolností vylučujúcich zodpovednosť sa predlžujú lehoty na splnenie záväzkov o dobu, počas ktorej preukázateľne existovali následky okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 6.4 Zmluvná strana u ktorej nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť je povinná o tom najneskôr do 3 (troch) kalendárnych dní po ich vzniku a do 15 (pätnástich) kalendárnych dní po ich ukončení písomne upovedomiť druhú Zmluvnú stranu.

## 7. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- 7.1 Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť Zmluvu
- (i) odstúpením podľa bodu 7.3 **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** týchto VP,
  - (ii) písomnou dohodou Zmluvných strán.
- 7.2 Platnosť Zmluvy tiež skončí v deň určený v písomnej dohode Zmluvných strán o skončení

platnosti Zmluvy dohodou.

- 7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné ukončiť okamžitým odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy, za ktoré sa považuje, ak napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu s poskytnutím primeranej dodatočnej lehoty v trvaní minimálne 90 dní na nápravu:
- (a) Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutím Služby o viac ako 30 dní, alebo
  - (b) Objednávateľ nezaplatí cenu, na ktorej úhradu je v zmysle Zmluvy povinný, alebo
  - (c) Zmluvná strana poruší iné záväzky a povinnosti podľa Zmluvy a toto svoje porušenie nenapraví ani napriek písomnej výzve druhej Zmluvnej strany s poskytnutím minimálne 10 (desať) dňovej dodatočnej lehoty na splnenie alebo
  - (d) Zmluvná strana podlieha zákonu č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii v platnom znení a podľa tohto zákona bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok Zmluvnej strany alebo bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo návrh na iné konanie s obdobným účinkom.
- 7.4 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane, ak v odstúpení nie je uvedený neskorší dátum účinnosti odstúpenia.
- 7.5 Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy, s výnimkou práv a nárokov, ktoré Zmluvným stranám vznikli do dňa doručenia odstúpenia, vrátane nie však výlučne nárokov na náhradu škody, nárokov na zmluvné alebo zákonné sankcie alebo práva a nároky, ktoré podľa charakteru majú pretrvávajúť aj po ukončení Zmluvy (povinnosť zachovávanie mlčanlivosti, voľba práva).

## 8. DORUČOVANIE

- 8.1 Odstúpenie od Zmluvy, návrhy dodatkov k Zmluve, faktúry budú vyhotovené písomne a doručené druhej Strane osobne alebo zaslané poštou formou doporučenej zásielky.
- 8.2 Kontaktné údaje Zmluvných strán sú uvedené v čl. 5 Zmluvy.
- 8.3 Všetky písomnosti sa považujú za doručené aj v prípade neprevzatia zásielky odoslanej poštou Zmluvnou stranou na adresu sídla/miesta podnikania druhej Zmluvnej strany alebo na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Za deň doručenia sa považuje siedmy (7) deň po odoslaní písomnosti Zmluvnou

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Strana 10 z 14	

stranou.

8.4 Ostatné prejavy vôle Zmluvných strán, na ktoré sa nevzťahuje bod **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.**8.1 tohto článku VP, môžu byť doručované tiež elektronicky na adresy Kupujúceho a Predávajúceho uvedené bode 8.2 týchto VP. V prípade doručovania podľa tohto bodu, druhá Zmluvná strana bezodkladne potvrdí prijatie doručenia

preukaznou formou (potvrdenie o prijatí doručenia sa opätovne nepotvrďuje).

8.5 Zmluvné strany sú oprávnené údaje uvedené v bode 8.2 tohto článku VP jednostranne meniť bez potreby uzatvorenia dodatku. Takáto zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná dňom, keď jej bude doručené písomné oznámenie o zmene.

## 9. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 9.1 Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľom dodané riešenie ORP predstavuje unikátne riešenie vyvinuté Poskytovateľom. Uvedené riešenie, ako aj všetky jeho technické nákresy a súčasti vrátane software považuje Poskytovateľ za obchodné tajomstvo a svoje autorské dielo. Objednávateľ nie je oprávnený doň akokoľvek zasahovať ani robiť technické nákresy riešenia, najmä nie modifikovať zdrojové kódy, spracovávať či akokoľvek ho upravovať. V prípade ak do uvedeného riešenia akokoľvek zasiahne iná osoba ako Poskytovateľ alebo nám určená osoba, Poskytovateľ neposkytuje žiadnu záruku riadneho fungovania uvedeného riešenia.
- 9.2 Dôverné informácie získané ktoroukoľvek Zmluvnou stranou počas spolupráce s druhou Stranou na základe alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou a ňou súvisiacich dokumentov, môžu byť stranou použité výhradne na účely plnenia Zmluvy a/alebo ňou súvisiacich dokumentov.
- 9.3 Každá Zmluvná strana sa zaväzuje Dôverné informácie, ako aj všetky informácie získané v súvislosti s touto Zmluvou a/alebo s ňou súvisiacimi dokumentmi udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením. Rovnako sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nepoužije vo svoj prospech alebo v prospech inej osoby Dôverné informácie a Dôverné informácie nebudú konaním alebo porušením povinnosti strany žiadnym spôsobom alebo formou, distribuované, sprístupnené, zverejnené alebo akokoľvek formou odhalené žiadnej osobe,
- 9.4 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené ako nedôverné už pred začatím spolupráce;
  - majú byť sprístupnené spoločnostiam v skupine strany alebo na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií a informácie sprístupní iba na takýchto účel;
  - sú alebo môžu byť získané z legálne voľne dostupných zdrojov.
  - Sú poskytnuté/odovzdané/oznámené/sprístupnené odborným poradcom (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, audítorov alebo tretích osôb), prostredníctvom ktorých bude strana plniť povinnosti podľa Zmluvy, ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe osobitnej písomnej dohody,
  - boli sprístupnené v súlade s touto Zmluvou alebo na základe predchádzajúceho súhlasu oprávnenej Zmluvnej strany.

Ak ktorákoľvek zo Zmluvných strán poruší povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, je druhá Zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške vo výške 3 000,- EUR, a to za každé jednotlivé porušenie povinnosti mlčanlivosti zvlášť.

Práva a povinnosti Strán uvedené v tomto článku trvajú aj po skončení platnosti Zmluvy, a to bez časového obmedzenia. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá žiadny vplyv najmä na záväzok strán chrániť a utajovať dôverné informácie získané počas platnosti Zmluvy, a to ani po jej zániku až do doby než sa dôverné informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane v dôsledku porušenia povinnosti Zmluvných strán.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Strana 11 z 14	

## PRÍLOHA Č. 2 K ZMLUVE

1.1 Servisné služby budú poskytované vo vzťahu k nasledovnému SW:

DNSK PPEKK / DNSK CHDU

1.2 V rámci poskytovania Služby Servis SW bude Poskytovateľom zabezpečené a poskytované nasledovné:

- (i) Update SW komponentov (PPEKK,FMSK,CHDU)
- (ii) SW konzultácie a riešenia štandardných prevádzkových problémov ,
- (iii) kontrola správnosti údajov pri zaregistrovaní rozdielov medzi údajmi uloženými v ORP a inými zostavami pokladničného systému,
- (iv) analýza, testovanie pri vzniku SW chyby, nasadenie opráv
- (v) priebežné monitorovanie dodržiavania prevádzky pokladničného systému v zmysle zákona o ORP,
- (vi) kontrola a nastavenie ORP hesla a identifikačných údajov
- (vii) dozor nad užívateľmi,
- (viii) udržovanie ORP know how na úrovni technickej podpory
- (ix) vykonanie opravy ORP v ustanovených Reakčných dobách a Dobách odstránenia vady, najneskôr však do 48 hodín od vzniku poruchy alebo výmena za inú on-line registračnú pokladnicu alebo iné koncové zariadenie.
- (x) Pri kúpe pokladnice odovzdanie certifikátu objednávateľovi ORP, uvedenie do prevádzky na Finančnej správe zaevidovanú ORP so zaznamenaním požadovaných údajov
- (xi) Po ukončení prevádzky ORP, na požiadanie Objednávateľa vybratie modulu z ORP aj s elektronickými súčiastkami potrebnými na prečítanie údajov a odovzdanie ich Objednávateľovi.

## PODPORA HW

1.3 Servisné služby budú poskytované vo vzťahu k HW uvedenému v Prílohe č. 7

1.4 V rámci poskytovania Služby Servis HW bude Poskytovateľom zabezpečené a poskytované nasledovné:

- (i) Dispečing pre nahlasovanie porúch, štatistické výkazy
- (ii) oprava HW na mieste
- (iii) ORP podpora
- (iv) Náhradné diely – dodanie a inštalácia
- (v) HW konzultácie a riešenia štandardných prevádzkových problémov
- (vi) Kontrola činnosti systému a základná prevencia
- (vii) Udržovanie HW know how na úrovni technickej podpory

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		

## PRÍLOHA Č. 3 – FORMULÁR NA HLÁSENIE VADY CEZ HELPDESK

### Postup nahlasovania servisných prípadov na Helpdesk Zhotoviteľa

#### Objednávateľ môže nahlasovať servisné udalosti nasledovne:

Web rozhranie (EBS) – dodá dodávateľ na vyžiadanie pre zadaných pracovníkov Objednávateľa, e-mailom a telefonicky.

Ako smerodajný údaj pre výpočet sledovaných parametrov servisu sa považuje časová známka vygenerovaná v okamihu vyplnenia web formulára, prijatia e-mailovej správy, resp. faxového formulára u Zhotoviteľa. V čase mimo pracovnej doby a tiež v urgentných prípadoch Objednávateľ nahlási servisný prípad vždy aj telefonicky na telefónne číslo Zhotoviteľa.

#### Pracovná doba pre nahlasovanie porúch:

- štandardná - pondelok – piatok v Pracovné dni, 8:00 – 17:00
- rozšírená - ako dodatkový výkon podľa dohodnutých podmienok v servisnej zmluve

#### Kontaktné údaje nahlasovania porúch:

- web rozhranie (EBS): dodá Zhotoviteľ na základe vyžiadania Objednávateľom pre zadaných pracovníkov Objednávateľa
- E-mailová adresa: [helpdesk.sk@wincor-nixdorf.com](mailto:helpdesk.sk@wincor-nixdorf.com)
- Telefón: + 421 2 49258 300

#### Štruktúra údajov nahlasovaných e-mailom:

podľa dole uvedeného príkladu je štruktúra údajov pevná a údaje musia byť úplné. Pri písaní správy dodržiavajte tieto pravidlá:

- Nepoužíva sa diakritika
- Text je v tele správy a nie v prílohe
- správa by mala byť v textovom formáte, nie HTML alebo RTF
- poruchu posilať samostatne pre každé zariadenie, t.j. jedno sériové číslo = jeden e-mail
- zvoliť predmet správy, kde je uvedené zariadenie, SN a špecifikácia poruchy a neposilať správy s prázdny predmetom

#### PRÍKLAD:

1. sériové číslo: 5300071666
2. lokalita: Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava 1
3. typ zariadenia: CS4060
4. Zákazník: Slovenska pošta
5. popis poruchy: Neštartuje po zapnutí
6. Kontaktná osoba: Jan Dobrý
7. telefón: 0905 555 555
8. e-mail: j.dobry@slp.sk

#### Štruktúra údajov nahlasovaných cez web rozhranie:

Objednávateľ vyplní formulár, v ktorom sú vyznačené povinné údaje. Určujúcim údajom pri tomto spôsobe nahlasovania je výrobné číslo zariadenia, ktorého zadanie veľmi uľahčí a zjednoduší nahlasovanie. Podľa výrobného čísla sa ďalšie údaje automaticky vyplnia z databázy servisovaných zariadení.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 13 z 14		

## PRÍLOHA Č. 4 – CENA A JEJ ŠPECIFIKÁCIA

<u>Diebold Nixdorf TH230+</u>							
<i>Vek HW po záruke</i>	<i>do 2 rokov</i>	<i>tretí rok</i>	<i>štvrtý rok</i>	<i>piaty rok</i>	<i>šiesty rok</i>	<i>siedmy rok</i>	<i>ôsmy a ďalšie roky</i>
<b>Mesačný paušál</b>	5,42 €	5,96 €	6,56€	7,22€	7,94€	8,73 €	9,60 €

<u>ORP Fiškálny modul</u>							
<i>Vek HW po záruke</i>	<i>do 2 rokov</i>	<i>tretí rok</i>	<i>štvrtý rok</i>	<i>piaty rok</i>	<i>šiesty rok</i>	<i>siedmy rok</i>	<i>ôsmy a ďalšie roky</i>
<b>Mesačný paušál</b>	2,55 €	2,81 €	3,09 €	3,40 €	3,74 €	4,11 €	4,52 €

Vek tlačiarne sa určuje k 1. dňu daného mesiaca, pre ktorý sa počíta mesačný paušál.

### Vyžiadané služby:

SLUŽBA	CENA SLUŽBY
Inštalácia, Konfigurácia, Servisné činnosti	48 EUR/hod
Konzultácie, Analytické práce, Školenie	55 EUR/hod
Programátorské práce	55 EUR/hod
Vyžiadaná profylaxia	55 EUR/ks
Sadzba z km	0,50 EUR/km
Cena ORP	255,- EUR/ks

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Ceny za servisné služby boli stanovené dohodou zmluvných strán a budú sa aplikovať pri výkone servisných činností na zariadeniach, ktorým uplynula záručná doba, ktorej trvanie je špecifikované pre jednotlivé zariadenia v prílohe č. 7. Cena mesačného paušálu sa vypočíta ako jednotková cena, stanovená v Prílohe č. 4 zmluvy, vynásobená počtom zariadení, pre ktoré sa servisné služby vykonávajú.

Ceny za vyžiadané služby na základe objednávky sa vypočítajú ako jednotková cena služby vynásobená skutočným počtom hodín, kusov alebo kilometrov.

### Rozsah profylaktiky:

1. Profylaxia tlačiarne
2. Prebrúsenie rezaciaho noža
3. Aktualizácia FW v tlačiarne
4. Aktualizácia FW v ORP (na schválenú verziu)

odborný garant: Ú IT číslo v CEEZ: <b>1460/2019</b> klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní servisných a súvisiacich služieb pre <b>Fiškálne moduly</b>	parafy:
Strana 14 z 14		